

## 「外国人観光客の接遇（おもてなし）・明日から使える接客英語の基本」 ワークショップ開催のご案内（2月1、2日）※2日間開催（案）

大分県は2019年にラグビー・ワールドカップ開催が予定されており、これまでのアジア圏からの外国人観光客に加え、欧米からの外国人観光客の来県も期待されます。

このたびジェトロ大分では、「新輸出大国コンソーシアム事業（※）」の一環として、訪日外国人観光客（インバウンド）向けに自社のサービスを向上させたいと考える皆様を対象に、「外国人観光客の接遇（おもてなし）・明日から使える接客英語の基本」と題したワークショップを開催します。

外国人との接客の際に必要な基本的なマナーやタブーの知識を学び、どのようにすれば上手にコミュニケーションがとれるのか、文化的・宗教的な背景も含め、具体的に学んでいただけます。また、基本的な英単語を使った接客英語のフレーズを紹介し、ジェスチャーなども含めながら、すぐにお仕事に活かせる実践的な講座で、今まで英語に苦手意識のあった方でも無理なく学べる内容となっていますので、職場の方々とお誘い合わせの上、是非ご参加ください。

ワークショップ後には、企業様からの個別のご相談も承ります。どうぞお気軽にお申し込みください。

（※）「新輸出大国コンソーシアム」とは、2016年2月に設立され、行政機関、政府系機関、地域の金融機関、商工関連団体など国内各地の企業支援機関が結集し、海外展開を図る中堅・中小企業等に対して総合的な支援を行う枠組みのことをいいます。

### 記

■開催日程・会場：2018年2月1日（木）〔別府会場〕・2日（金）〔大分会場〕

#### 【別府会場】2月1日（木）

別府国際コンベンションセンター（ビーコンプラザ）  
小会議室 31（3階）  
（別府市山の手町12番1号 電話：0977-26-7111）

#### 【大分会場】2月2日（金）

ホルトホール大分  
302 会議室（3階）  
（大分市金池南1丁目5番1号 電話：097-576-7555）

■開催時間：12：30～ 受付開始  
（両日共通）13：00～14：00 ワークショップ「外国人観光客の接遇（おもてなし）について」  
（ 休 憩 ）  
14：10～15：10 ワークショップ「明日から使える接客英語の基本」  
15：15～16：45 個別相談会（※無料 事前申込制 1社/30分程度）

■講師：渡瀬 恵津子 氏 新輸出大国エキスパート（外国人顧客の接遇分野）

国内大手航空会社での国際客室乗務員勤務を経て、大手航空会社系列の研修・教育企業にて主にマナー研修、ホスピタリティトレーニングを中心とした研修講師を務める。企業研修のみならず、大学でのソーシャルマナー教育にも携わる。また、接客に関する認定制度、コンテストでの審査員を務め、企業内講師の養成にも協力。様々な業界における現場における課題抽出、接客分野における教育体系づくりなどにも関わっている。

中野 美夏子氏 新輸出大国エキスパート（接客英語分野）

国内大手航空会社にて、国際客室乗務員として6年間勤務。退職後、オーストラリア国立大学にて英語教授法 Graduate Certificate 取得。VIP通訳などを経験。その後、大手航空会社系列の研修・教育企業にて接客英語研修、グローバルマナー研修講師、また、官公庁を中心に接客マナー研修講師として従事。英語とマナーを組み合わせた研修をクライアントのニーズに合った形で提供している。

■主催：ジェトロ大分貿易情報センター

■共催（予定）：大分県、大分経済同友会、（一社）大分県貿易協会、大分銀行、日本政策金融公庫大分支店、  
商工中金大分支店、大分商工会議所

■対象者：インバウンド・ビジネスに携わる大分県内企業の経営者様及び実務担当者様等（観光、飲食、接客業等）

■参加人数：別府・大分会場とも各40名（先着順）

■参加費：無料（※お車でご来場の場合は、お手数ながら会場近隣の有料駐車場をご利用下さい）

■申込締切：2018年1月30日（火）

■申込方法：参加申込書に必要事項を記入の上、ジェトロ大分までFAXまたはメールにて送信願います。

■お問合せ：ジェトロ大分貿易情報センター（担当：釘宮・和田）TEL：097-513-1868 Eメール：[OIT@jetro.go.jp](mailto:OIT@jetro.go.jp)

## 参加申込書

新輸出大国コンソーシアム事業

「外国人観光客の接遇（おもてなし）・明日から使える接客英語の基本」ワークショップ

（2月1日（木）、2日（金）開催）

【お申込み先】 FAX：097-513-1881 または E-mail：OIT@jetro.go.jp（担当：釘宮、和田）

以下の項目にご記入の上、お申込み願います。（※必須の欄は、必ずご記入ください。）

（※必須） 希望会場	<input type="checkbox"/> 別府会場希望 <2月1日（木） 於：別府ビーコンプラザ> <input type="checkbox"/> 大分会場希望 <2月2日（金） 於：ホルトホール大分 >		
（※必須） 貴社（団体）名			
（※必須） 参加者	部署／役職	お名前	E-mail
			@
			@
			@
			@
（※必須） ご連絡先	※電話番号は、必ずご記入ください。 貴社電話番号：           (       )           FAX：           (       )		
	貴社所在地 〒		
（任意） メール マガジン	ジェトロ大分では、貿易・投資、知的財産権に関する情報や、展示会・セミナー等のイベント情報、国際ビジネスに欠かせない各種最新情報を、Eメールにてお届けするメールマガジンサービスを提供しております。（週に1回程度）皆様のビジネス活動や情報収集の一助として是非ご活用ください。 ★配信を希望される場合、 <input type="checkbox"/> をお願いします。 <input type="checkbox"/> 配信を希望しません（無料）		
（任意） 個別相談会 お申込み	ワークショップ終了後、個別相談会にお申し込みを希望される場合、 <input type="checkbox"/> をお願いします。 <input type="checkbox"/> 個別相談を希望します（無料/1社30分程度） <u>個別相談を希望される場合、以下の①、②の項目にお答えください。</u> ①ご希望日・時間帯 ※いずれかに <input type="checkbox"/> をお願いします <input type="checkbox"/> 2/1（木） 15：15～16：45 （別府ビーコンプラザ） <input type="checkbox"/> 2/2（金） 9：30～11：00 （ジェトロ大分事務所） <input type="checkbox"/> 2/2（金） 15：15～16：45 （ホルトホール大分） ★（2/2（金）の9：30～11：00の時間帯をご希望の場合、会場はジェトロ大分事務所 （所在地：大分市東春日町17-19 大分ソフィアプラザビル4階）となります。 ②具体的なご相談内容（※必ずご記入ください）		

ご記載いただいた内容については、ジェトロ大分貿易情報センターにて適切に管理させて頂き、今後ジェトロより事業・セミナー等のご案内をさせていただく場合がございます。

お客様の個人情報保護管理者：ジェトロ大分貿易情報センター所長 TEL：097-513-1868